

Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej

Przejdź do produktu na www.ksiegarnia.beck.pl

Przedmowa

Zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów należy do priorytetowych zadań stawianych instytucjom unijnym już od kilku dekad. Realizując ten cel, na poziomie UE koncentrowano się do niedawna przede wszystkim na kwestiach materialnoprawnych, przyjmując, że podstawową rolą prawa jest ochrona podmiotu słabszego w prawie materialnym. W unijnej polityce konsumenckiej dążono bowiem do wyrównania pozycji rynkowej konsumenta i przedsiębiorcy. Wyrazem tego było, z jednej strony, podejmowanie inicjatyw polegających na nakładaniu na profesjonalistów rozbudowanych obowiązków informacyjnych, z drugiej zaś, bazując na założeniu niedoinformowania słabszej strony umowy, wyposażenie konsumenta w nowe prawa, m.in. odstąpienia od umowy (ograniczając tym samym zasadę *pacta sunt servanda*), zakaz niektórych praktyk czy zachowań, tj. ochrona przed nieuczciwymi (abuzywnymi) klauzulami umownymi, czy gwarancje minimalnych uprawnień, których nie można wyłączyć na drodze umowy.

Tymczasem, w porównaniu do pierwszych rozwiązań materialnoprawnych, które zostały wprowadzone na wczesnym etapie rozwoju Unii Europejskiej, stosunkowo późno dostrzeżono, że ochrona konsumenta pozostaje efemeryczna, jeśli nie jest uzupełniona o mechanizmy, które pozwolą na skuteczne egzekwowanie przyznanych praw, lub gdy proces ten jest utrudniony z uwagi np. na konieczność ponoszenia wysokich kosztów, czy długi czas oczekiwania na rozstrzygnięcie. Dlatego też na poziomie UE zaczęto nadrabiać zaległości legislacyjne w obszarze rozwiązań proceduralnych, głównie poprzez wprowadzanie rozwiązań mających na celu ułatwienie sądowego dochodzenia roszczeń konsumenckich, z czołowym przykładem europejskiego postępowania w sprawach drobnych roszczeń.

Mimo powyższych starań unijnego ustawodawcy, badania jednoznacznie wskazują, że konsumenci nie dochodzą roszczeń w sądach. Powyższe nie oznacza jednak, że tym samym nie mają oni problemów wynikających z transakcji z przedsiębiorcami. W 2014 r. bowiem jeden na pięciu konsumentów nabywających towary bądź usługi miał problem, który w jej lub jego opinii uzasadniał wniesienie skargi. Spośród tej grupy, tylko 3% skierowało sprawę do sądu¹. W świetle tak alarmujących wyników niezbędne jest zweryfikowanie przyczyn tego problemu oraz zaprezentowanie potencjalnych rozwiązań. W toku prowadzonych badań wstępnych wykazano, że konsumenci nie docho-

¹ Komisja Europejska, Flash Eurobarometer 397: Consumer approach towards cross-border trade and consumer protection, 2015.

dzą roszczeń przede wszystkim z uwagi na długi czas oczekiwania na rozstrzygnięcie sądu, niską wartość przedmiotu sporu oraz brak umiejętności złożenia powództwa.

Charakter sporów konsumenckich wymaga zatem stworzenia takiego mechanizmu, który umożliwi konsumentom egzekwowanie ich praw bez konieczności ponoszenia kosztów postępowania, długiego oczekiwania na rozwiązanie sporu oraz znajomości sformalizowanych procedur. Rozwiązaniem, które odpowiednio wykorzystane, umożliwiałoby jednocześnie szybkie i skuteczne dochodzenie roszczeń, są alternatywne dla sądownictwa powszechnego metody rozwiązywania sporów (ADR, ang. *alternative dispute resolution*). Z uwagi na liczne korzyści dla konsumentów, płynące z rozwiązania sporów w trybie pozasądowym, umiejętne wykorzystanie metod ADR do rozstrzygnięcia tego typu sporów może przyczynić się do realizacji jednego z podstawowych celów polityk unijnych, jakim jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów w UE.

Wykorzystanie metod ADR do rozwiązywania sporów konsumenckich wpisuje się w kierunek zmian, który nastąpił w ostatnich latach w unijnej polityce konsumenckiej, polegający na odejściu od paternalizmu na rzecz współpracy ze sferą biznesu oraz samoregulacji. Tendencją, która uwidoczniła się w ostatnich latach w UE, jest dążenie do stworzenia modelu informacyjnego, opartego na wyznaczaniu ram prawnych i promocji technik samoregulacyjnych. Jego centrum stanowi racjonalny i podejmujący samodzielnie decyzje konsument, który jest należycie poinformowany, dzięki czemu jest w stanie zadbać o swoje interesy². Polityka konsumencka ukierunkowana jest na zapewnienie konsumentowi dogodnych warunków do korzystania z rynku tak, aby zachęcić go do dokonywania transakcji. Promowanie metod ADR do rozwiązywania sporów na poziomie UE wynika również z potrzeby ochrony konsumenta transgranicznego, dokonującego transakcji m.in. za pośrednictwem internetu, w wyniku których dochodzi do transgranicznych sporów. Ich rozwiązywanie wiąże się ze szczególnymi wyzwaniami, tj. odległość, bariery językowe, czy różnice w porządkach prawnych.

Odzwierciedleniem powyższej zmiany w polityce konsumenckiej są działania unijne na rzecz rozwoju pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich, które wykorzystywane są na poziomie niektórych państw członkowskich. Ewolucja regulacyjna *soft law* w tym obszarze została zapoczątkowana w 1993 r. wydaniem Zielonej Księgi Komisji Europejskiej w sprawie dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości i rozwiązywania sporów konsumenckich, po której nastąpiła cała fala aktów prawa miękkiego dotyczących przedmiotowej problematyki. W niniejszej monografii zostanie wykazane, że ówczesne unijne działania w obszarze ADR podyktowane były nie tylko kierunkiem prowadzonej polityki konsumenckiej, lecz przede wszystkim potrzebą legitymizacji UE do podejmowania określonych inicjatyw.

Kluczowym momentem rozwoju ADR w sporach konsumenckich stało się w UE wydanie w 2013 r. dwóch aktów prawnych: dyrektywy 2013/11/UE w sprawie al-

² K. Cseres, *The interplay between consumer protection*, s. 139.

ternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich³ oraz rozporządzenia Nr 524/2013 w sprawie internetowego rozwiązywania sporów konsumenckich⁴. Oba uzupełniające się akty, zwane w literaturze pakietem legislacyjnym w sprawie ADR i ODR, stały się podstawą do stworzenia unijnego systemu ADR w sporach konsumenckich, który zgodnie z założeniami, stanowić ma remedium na problemy braku jednolitego rozwoju ADR we wszystkich państwach członkowskich, różnej jakości rozstrzygnięć wydawanych przez podmioty pozasądowe, braku świadomości konsumentów o istnieniu metod alternatywnych oraz nieefektywnego rozwiązywania sporów transgranicznych. Co zrozumiałe, stworzenie ram prawnych dla unijnego systemu ADR w sporach konsumenckich nie pozostało bez wpływu na prawo polskie.

Przedmiotem niniejszej monografii jest analiza wyodrębniającego się w Unii Europejskiej systemu alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich. Pod pojęciem ADR rozumiem wszelkie alternatywne dla sądownictwa powszechnego metody rozwiązywania sporów, które uwzględniają interwencję bezstronnego oraz niezależnego podmiotu trzeciego, zwanego podmiotem ADR. Przedmiotem monografii nie są jednak, co należy pokreślić, same techniki ADR, bogato opisane w literaturze przedmiotu, lecz szerszy kontekst, jakim jest ich wykorzystanie w ramach tworzącego się w Unii Europejskiej systemu pozasądowego rozwiązania sporów zaistniałych między konsumentami a przedsiębiorcami (z ang. *consumer-to-business*, C2B). Na potrzeby niniejszych badań przyjęto, że rozwiązywanie tych sporów może zostać wszczęte zarówno na wniosek konsumentów, dochodzących roszczeń od podmiotów gospodarczych, jak i być zainicjowane przez przedsiębiorców w celu wyegzekwowania należności od konsumentów. Celem monografii jest zaprezentowanie zmian prawnych, jakie wprowadzono w związku ze stworzeniem unijnego systemu ADR oraz wyzwań, jakie wiążą się z procesem implementacji rozwiązań unijnych do prawa polskiego.

Podjęcie tego tematu wiąże się z moimi zainteresowaniami naukowymi dotyczącymi, z jednej strony, alternatywnych metod rozwiązywania sporów, z drugiej zaś – prawa unijnego. Należy zaznaczyć, że dotychczasowe badania naukowe dotyczące alternatywnych metod rozwiązywania sporów, postrzeganych słusznie jako alternatywa dla postępowania sądowego, koncentrują się na aspektach postępowania cywilnego, będąc zazwyczaj w oderwaniu od ram działalności prawotwórczej Unii Europejskiej. Bez wątpienia istnieje jednak potrzeba zbliżenia do siebie obu perspektyw badawczych. Z tego względu wybrana problematyka jest niezwykle złożonym zagadnieniem naukowym, dotyczy bowiem wielu problemów teoretycznych i praktycznych, co potęguje

³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z 21.5.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) Nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L Nr 165, s. 63).

⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 524/2013 z 21.5.2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) Nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dz.Urz. UE L Nr 165, s. 1).

fakt, że możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń konsumenckich zalicza się do kluczowych obszarów dla rozwoju prawnego rynku wewnętrznego. Problematyka wymaga ujęcia systemowego w różnych perspektywach oraz analizy wielokierunkowej oraz wielopłaszczyznowej.

Badania zostały poprzedzone wieloetapowymi analizami i pracami teoretyczno-prawnymi, konsultacjami z czołowymi przedstawicielami doktryny, wywiadami z pracownikami międzynarodowej sieci ECC-Net w Polsce, Wielkiej Brytanii i Niemczech oraz spotkaniami z przedstawicielami podmiotów ADR. Szczególną wartość dla ukształtowania poglądów oraz opinii autorki w analizowanym tu temacie miały projekty badawcze, spośród których jeden finansowany był przez *Deutscher Akademischer Austauschdienst* (DAAD)⁵, dwa zaś przez Narodowe Centrum Nauki⁶. Podejmowane w nich problemy badawcze pozwoliły na zrozumienie piętzących się trudności w zapewnieniu konsumentom możliwości efektywnego dochodzenia roszczeń w trybie pozasądowym w Unii Europejskiej.

Dodatkowo trudności spotęgował brak poglądów na powyższy temat w krajowej literaturze przedmiotu. Jak dotąd, nie opracowano bowiem wyczerpująco materiału analitycznego na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej w kontekście tworzącego się prawnego systemu ADR. Krajowe badania naukowe dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów koncentrują się na poszczególnych technikach ADR (w tym przede wszystkim na arbitrażu i mediacji) i ich miejscu w polskim postępowaniu cywilnym. Badania prowadzone były dotychczas albo w oderwaniu od działalności prawotwórczej Unii Europejskiej, bądź też z pominięciem szczególnych aspektów związanych z prawem konsumenckim. Nieliczne prace, które dotyczyły obu obszarów, nie uwzględniały zmian wprowadzonych dyrektywą 2013/11/UE oraz rozporządzeniem Nr 524/2013. Przede wszystkim jednak aktualnie brak jest kompleksowego opracowania dotyczącego implementacji i stosowania powyższych rozwiązań unijnych w prawie polskim.

W najnowszej międzynarodowej literaturze przedmiotu coraz więcej uwagi poświęca się kwestiom możliwości skutecznego egzekwowania praw konsumentów w Unii Europejskiej. Z perspektywy problematyki podjętej w niniejszej monografii do najważniejszych z nich należy kompleksowe opracowanie naukowców z Uniwersytetu Oxfordzkiego, dotyczące wykorzystania metod ADR do rozwiązywania sporów konsu-

⁵ Kierowany przeze mnie projekt badawczy „Online dispute resolution for consumer disputes” realizowany na Uniwersytecie Ludwika Maximiliana w Monachium w ramach Stypendium DAAD.

⁶ Kierowany przeze mnie projekt badawczy „Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej” w ramach finansowanego przez NCN grantu Etiuda III, Nr umowy UMO-2015/16/T/HS5/00060; kierowany przez profesora *Robertą Grzeszczaką* (WPiA UW) projekt badawczy „Wyzwania dobrych rządów w Unii Europejskiej – od rządu do rządu – w jaki sposób skutecznie realizować misję publiczną w nowoczesnym systemie wieloszczeblowego rządu”, w ramach finansowanego przez NCN grantu OPUS 6, Nr DEC-2013/11/B/HS5/03443, w którym uczestniczyłam w charakterze wykonawcy.

menckich w poszczególnych państwach członkowskich, które, z racji daty wydania, nie uwzględnia jednak zmian wprowadzonych najnowszymi unijnymi działaniami legislacyjnymi⁷. Na Uniwersytecie tym opublikowano także inną pracę, istotną z perspektywy badanej problematyki, a dotyczącą zależności między unijnym prawem konsumenckim oraz prawami człowieka, w której jednak metody ADR pozostały poza głównym nurtem rozważań⁸. Podobnie zresztą w innej pracy o pozornie zbliżonej problematyce, dotyczącej dostępu konsumentów do wymiaru sprawiedliwości, wątek ten został potraktowany jedynie pobocznie⁹.

W literaturze pojawiły się ponadto wydane w 2015 r. dwie publikacje pokonferencyjne – anglojęzyczna oraz niemieckojęzyczna – dotyczące wykorzystania metod ADR do rozwiązywania sporów konsumenckich, uwzględniające perspektywę prawa UE¹⁰. Obie, co podkreślają sami autorzy, z uwagi na przyjętą formę, jaką jest zbiór esejów, miały za zadanie uchwycenie pewnych trendów, nie zaś kompleksowe opracowanie badanej problematyki. W 2016 r. wydano także monografię uwzględniającą problematykę implementacji dyrektywy 2013/11/UE do wybranych krajowych porządków prawnych, nieobejmującą jednak jej wdrożenia do prawa polskiego¹¹.

W świetle tak zarysowanej luki w piśmiennictwie uzasadnione było podjęcie problematyki, która pozwoli na ocenę unijnej koncepcji stosowania alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich z perspektywy charakterystycznych dla Polski realiów prawnych i ekonomicznych. Osią dla podjętych badań są bowiem inicjatywy unijne, a celem pracy – osadzenie ich w otoczeniu krajowym. Podjęta w monografii problematyka obejmuje wpływ, jaki mają najnowsze unijne akty prawne na możliwość dochodzenia roszczeń konsumenckich. Ich implementacja doprowadzić ma do zweryfikowania działalności krajowego systemu ADR w sporach konsumenckich, dopasowania jego architektury instytucjonalnej do wymagań stawianych przez unijnego prawodawcę oraz w konsekwencji do usprawnienia krajowego systemu dochodzenia roszczeń konsumenckich. Z uwagi na przyjętą w dyrektywie 2013/11/UE metodę harmonizacji minimalnej, w celu zapewnienia wyższego poziomu ochrony konsumenta, w ramach procesu implementacji krajowy ustawodawca może wprowadzić rozwiązania wykraczające poza te wymagane przez unijnego prawodawcę. W niniejszej pracy zweryfikowano, czy w płaszczyźnie krajowej podjęto się tego wyzwania.

Oprócz analizy materiału normatywnego oraz poglądów doktryny, przedmiot niniejszych badań stanowi ponadto omówienie relewantnego orzecznictwa Trybunału

⁷ C. Hodges, I. Benöhr, N. Creutzfeldt-Banda, *Consumer ADR in Europe*, Oxford 2012.

⁸ I. Benöhr, *EU consumer law and human rights*, Oxford 2013.

⁹ S. Wróblek, *European consumer access to justice revisited*, Cambridge 2015.

¹⁰ M. Stürner, F. Gascon Inchausti, R. Caponi, *The role of consumer ADR in the administration of justice. New trends in access to justice under EU Directive 2013/11*, Munich 2015; C. Althammer (red.), *Verbraucherstreitbeilegung: Aktuelle Perspektiven für die Umsetzung der ADR-Richtlinie*, Frankfurt am Main 2015.

¹¹ P. Cortés (red.), *The new regulatory framework for consumer dispute resolution*, Oxford 2016.

Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Ten element niniejszych badań okazał się trudnym wyzwaniem, z uwagi na niewielką liczbę zadanych pytań prejudycjalnych dotyczących problematyki pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w UE. Choć powoływane w tym zakresie orzeczenia dotyczą stanu prawnego sprzed wydania dyrektywy 2013/11/UE oraz rozporządzenia Nr 524/2013, wykładnia dokonana przez Trybunał Sprawiedliwości pozostaje aktualna także na gruncie obecnego stanu prawnego. Nie można było oczywiście pominąć kluczowych wyroków dotyczących ważności zapisu na sąd polubowny¹² oraz wprowadzenia przez państwa członkowskie obowiązku podjęcia postępowania ADR przez złożeniem powództwa do sądu¹³, jednakże przywołane orzecznictwo, w porównaniu do problematyki obywatelstwa unijnego czy rynku wewnętrznego, jest zdecydowanie uboższe. Niewielka liczba przywoływanych w monografii orzeczeń nie wynika z braku należytej staranności w badaniach czy celowego pominięcia, lecz wyłącznie z wciąż niewielkiego dorobku Trybunału w tej dziedzinie.

Podstawowym i ogólnym celem badawczym monografii jest weryfikacja hipotezy, mówiącej że prawo Unii Europejskiej wywiera istotny wpływ na możliwość pozasądowego dochodzenia roszczeń konsumenckich, wynikających z umów C2B. W monografii wydzielono sekwencję 6 etapów, opartych na metodzie indukcyjnej oraz odpowiadających strukturze monografii, w ramach których postawione zostały kolejne pytania badawcze. Kolejność postawionych pytań nie jest przypadkowa, a rozważania nad odpowiedziami są możliwe jedynie w wyniku dokonania szczegółowych analiz w zaproponowanym porządku.

Pierwszym etapem badań, będącym zarazem pierwszym szczegółowym celem badawczym, jest syntetyczne uporządkowanie zagadnień terminologicznych oraz przedstawienie rozważań ogólnych na temat charakteru alternatywnych metod rozwiązywania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej. Na tak zarysowanym tle postawiono dwa pytania o to, czy dostrzeżony w literaturze potencjał metod ADR może zostać skutecznie wykorzystany do rozwiązywania tak charakterystycznych spraw, jakimi są spory konsumenckie, oraz o to, jakie ryzyka oraz problemy się z tym wiążą.

Drugim etapem oraz celem badawczym jest określenie kontekstu systemowego pozwalającego na określenie miejsca oraz przedstawienie ewolucji metod ADR w sporach konsumenckich w unijnym porządku prawnym. W obliczu tak postawionego celu rodzi się pytanie o legitymizację Unii Europejskiej do podejmowania określonych inicjatyw na rzecz rozwoju pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich oraz kierunki polityki konsumenckiej w poszczególnych okresach funkcjonowania UE. Stąd,

¹² Wyr. TS z 26.10.2006 r., C-168/05, *Elisa María Mostaza Claro v. Centro Móvil Milenium SL*, ECLI:EU:C:2006:675; wyr. TS z 6.10.2009 r., C-40/08, *Asturcom Telecomunicaciones SL v. Cristina Rodríguez Nogueira*, ECLI:EU:C:2009:615; post. TS z 3.4.2014 r., C-342/13, *Katalin Sebestyén v. Zsolt Csaba Kővári, OTP Bank, OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt, Raiffeisen Bank Zrt*, ECLI:EU:C:2014:1857.

¹³ Wyr. TS z 18.3.2010 r., sprawy połączone C-317/08, C-318/08, C-319/08 i C-320/08, *Rosalba Alassini v. Telecom Italia SpA, Filomena Califano v. Wind SpA, Lucia Anna Giorgia Iacono v. Telecom Italia SpA i Multiservice Srl v. Telecom Italia SpA*, ECLI:EU:C:2010:146.

w celu rzetelnego przeanalizowania poszczególnych prawnych uwarunkowań rozwoju metod ADR w sporach konsumenckich, niezbędne jest zidentyfikowanie, czy i w jakim zakresie Unia Europejska mogła i może obecnie podejmować działania w tym obszarze. Dopiero na tym gruncie możliwe jest umiejscowienie kolejnych inicjatyw unijnych o charakterze legislacyjnym oraz ocena ich wpływu na kształt tworzącego się systemu ADR w sporach konsumenckich. Zastosowanie kryterium historycznego rozwiązań pozwala na wykazanie, jak ewoluowało prawo unijne, bez rezygnacji z holistycznego podejścia.

Jednym z podstawowych argumentów na rzecz rozwoju pozasądowego systemu dochodzenia roszczeń konsumenckich, artykułowanych przez instytucje unijne, jest potrzeba zwiększenia dostępu konsumentów do ochrony prawnej. Na trzecim etapie badań podjęto dlatego próbę zweryfikowania słuszności tego poglądu, opierając się na bogatej doktrynalnej koncepcji *access to justice*¹⁴. W szczególności postawiono pytanie badawcze o zależność alternatywnych metod rozwiązywania sporów oraz prawa do sądu. Inną analizowaną kwestią jest to, jakie są bariery ograniczające dostęp do wymiaru sprawiedliwości oraz jakie są możliwości ich zniesienia. Jako że wymiar sprawiedliwości w tradycyjnym ujęciu pełniony jest przez sądy, analizę rozpoczęto od przedstawienia kierunków reform, które podjęto w UE w celu usprawnienia dostępu do wymiaru sprawiedliwości oraz dokonano ich oceny. W drugiej kolejności zaś podjęto próbę odpowiedzi na pytanie, czy alternatywne metody rozwiązywania sporów mogą przyczynić się do likwidacji barier w dostępie do wymiaru sprawiedliwości.

Po zweryfikowaniu powyższych teoretycznoprawnych postulatów na rzecz usprawnienia dostępu do wymiaru sprawiedliwości należy zastanowić się, czy ich wdrożenie do unijnego porządku prawnego będzie mieć przełożenie na rzeczywistą sytuację konsumentów w UE. Dlatego celem postawionym na czwartym etapie jest analiza aktualnych zachowań konsumentów dokonujących transakcji na rynku wewnętrznym oraz problemów, których w związku z tym doświadczają, oraz przedmiotu ewentualnego sporu. Z uwagi na szczególną rolę, jaką na poziomie UE przypisano pozasądowym metodom rozwiązywania sporów konsumenckich, zasadne jest także zweryfikowanie danych na temat działalności tych podmiotów ADR, co w konsekwencji umożliwi odpowiedź na pytanie, czy ich działalność odpowiada rzeczywistemu rynkowemu zapotrzebowaniu. Dopiero zakreślony w ten sposób kontekst, uwzględniający dwie płaszczyzny, tj. teoretyczną oraz praktyczną, stanowi pełne tło do dalszych rozważań na temat pożądanego kształtu systemu ADR w sporach konsumenckich, odpowiadających bieżącym potrzebom konsumentów.

Piąty etap stanowi analiza oraz ocena najnowszych inicjatyw legislacyjnych w zakresie ADR, wprowadzonych przez unijnego pracodawcę dyrektywą 2013/11/UE oraz rozporządzeniem Nr 524/2013. Zasadniczym celem badawczym jest weryfikacja, czy wprowadzone w tych aktach mechanizmy stanowią remedium na bieżące problemy konsumentów z dochodzeniem roszczeń, zidentyfikowane w poprzedniej części mo-

¹⁴ M. Cappelletti, B.G. Garth, *Access to justice*, s. 181–292.

nografii. Aby zrealizować powyższy cel, niezbędne jest sformułowanie szczegółowych pytań badawczych o to, czy regulacje prawne w przyjętym kształcie rozwiążą problemy:

- 1) niejednorodności rozwoju ADR w Unii;
- 2) zróżnicowanej jakości wydawanych rozstrzygnięć;
- 3) ograniczonej świadomości konsumentów na temat funkcjonowania ADR oraz
- 4) ograniczonej legalności oraz możliwości prawności egzekwowania wydanych w trybie pozasądowym rozstrzygnięć.

Ze względu na to, że analiza prawa unijnego nie może być dokonywana bez powiązania z prawem krajowym, celem badawczym szóstego etapu badań było ustalenie, w jaki sposób prawo stanowione na poziomie unijnym w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przenika do prawa polskiego. Badanie tego rodzaju współzależności wymaga dokonania analizy unijnych źródeł prawa i aktów prawnych stanowionych przez polskiego prawodawcę oraz wyciągnięcia stosownych wniosków. Na ostatnim etapie badań dokonano w związku z tym analizy oraz oceny ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, transponującej dyrektywę 2013/11/UE oraz niektóre rozwiązania przewidziane rozporządzeniem Nr 524/2013 do prawa krajowego. Podejmując się tego zadania, nie ograniczono się jedynie do zbadania przedmiotowego aktu pod względem jego zgodności z prawem unijnym, lecz przede wszystkim zweryfikowano, czy ustawodawca krajowy w procesie implementacji podjął wyzwanie zapewnienia wyższego, niż przewiduje to prawo unijne, standardu ochrony konsumentów. W rezultacie bowiem to od działań krajowego prawodawcy zależy, czy ustanowiony system pozasądowego dochodzenia roszczeń konsumenckich rzeczywiście przyczyni się do zwiększenia możliwości egzekwowania praw słabszej strony obrotu.

Postawione cele badawcze wymagały przyjęcia odpowiedniej metodologii. Została ona oparta przede wszystkim na metodzie dogmatycznej, która tradycyjnie wykorzystywana jest w pracach naukowych tego typu. Wyprowadzone wnioski zostały oparte na wykładni materiału normatywnego, dorobku doktryny europejskiej i polskiej oraz na relewantnym dla badanej problematyki orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej.

Należy jednak dodać, jak wskazywał Z. Ziemiński, że zadanie dogmatyki prawniczej „polega na tym, aby na gruncie danej koncepcji źródeł prawa, w wielu elementach pozostawiającej zwykle luzu wyboru co do takiego albo innego rozstrzygnięcia o obowiązywaniu prawnym jakiejś normy w danym systemie, dokonać takiego wyboru, by odtworzyć normę, efektywnie oddziałującą w kierunku wywołania zamierzonych skutków w życiu społecznym”¹⁵. Stąd też, w celu uchwycenia pożądanego wpływu prawa unijnego na faktyczną sytuację konsumentów, niezbędne było dokonanie analizy materiału empirycznego, obejmującego dane dotyczące aktualnych zachowań konsumentów zawierających transakcje z przedsiębiorcami na rynku wewnętrznym oraz związanych z nimi problemów, stanowiących podłoże sporów. Tylko na podstawie analizy

¹⁵ Z. Ziemiński, *Problemy podstawowe prawoznawstwa*, s. 23 i n.

Przedmowa

rzeczywistych potrzeb oraz problemów konsumentów można bowiem określić pożądaną model systemu dochodzenia roszczeń konsumenckich, a następnie skonfrontować z nim podejmowane działania legislacyjne. Oprócz metody dogmatycznej w badaniach wykorzystano zatem także metodę analityczną. Pomocniczo zastosowano także metodę porównawczą, która umożliwia uchwycenie specyficznych rozwiązań o charakterze dobrych praktyk, które warto recypować do prawa polskiego.

Warszawa, czerwiec 2020 r.

Jagna Mucha

[Przejdź do księgarni →](#)